

ALLOCATIONS FAMILIALES
Caf de Paris

websourd

Dossier de presse

La Caf de Paris inaugure un accueil en langue des signes

Le jeudi 20 décembre 2012 à 18 h

« Une nouvelle étape vers l'accessibilité... »

Contact presse
Alain DESLOUS ☎ 01 45 71 33 50 / 06 67 16 84 95
Fax : 01 45 71 33 51
Courriel : alain.deslous@cafparis.cnafmail.fr

Sommaire





Paris, le 26 ˆ ovembre 2012

Communiqué de Presse
Un nouveau service

Accueil en langue des signes un nouveau service de la Caf de Paris

Soucieuse d'adapter ses services pour permettre à tous ses allocataires d'accéder à leurs droits, la Caf de Paris va très prochaiˆ emeˆ t mettre eˆ place uˆ accueil eˆ laˆ gue des sigˆ es.

Coˆ çu par la Société coopérative d'iˆ térêt collectif toulousaiˆ e WebSourd, le dispositif de visio-iˆ terprétatioˆ à distaˆ ce permet aux persoˆ ˆ es sourdes, muettes ou maleˆ teˆ daˆ tes d'être accueillies eˆ laˆ gue des sigˆ es.

Grâce à cette visio-iˆ terprétatioˆ , la Caf de Paris pourra désormais accueillir uˆ public s'exprimaˆ t eˆ Laˆ gue des Sigˆ es Fraˆ çaise (LSF). Ce service permet à la persoˆ ˆ e haˆ dicapée et au techˆ icieˆ coˆ seil d'échaˆ ger saˆ s coˆ traiˆ tes.
Il améliore ˆ otablemeˆ t l'accessibilité de l'accueil de ˆ otre orgaˆ isme pour ces persoˆ ˆ es et leur permet de gagˆ er eˆ autoˆ omie daˆ s leurs démarches admiˆ istratives.

Ce service foˆ ctioˆ ˆ e par iˆ terˆ et via uˆ ordiˆ ateur équipé d'uˆ e webcam, d'uˆ micro et d'uˆ haut-parleur. L'ageˆ t d'accueil de la Caf se coˆ ˆ ecte sur l'espace ***Elision Accueil*** grâce à uˆ e applicatioˆ logicielle et se met eˆ relatioˆ vidéo avec uˆ iˆ terprète eˆ LSF eˆ ligˆ e ; il peut aiˆ si dialoguer avec soˆ iˆ terlocuteur qui se trouve eˆ face de lui.

L'accueil eˆ laˆ gue des sigˆ es de la Caf de Paris sera proposé daˆ s uˆ premier temps

le mardi après-midi de 13 h à 16 h 30
le jeudi matin de 8 h 30 à 12 h
dans les locaux du centre de gestion Finlay
50, rue du Docteur Finlay Paris 15e (métro Dupleix)

L'iˆ auguratioˆ officielle de ce service aura lieu le jeudi 20 décembre à 18 h eˆ préseˆ ce de Madame Véroˆ ique DUBARRY Adjoiˆ te au Maire de Paris eˆ charge des persoˆ ˆ es eˆ situatioˆ de haˆ dicap.

Iˆ vitatioˆ et dossier complet seroˆ t adressés daˆ s les prochaiˆ s jours.

L'ouverture au public est fixée au **jeudi 3 janvier 2013.**

Le laˆ cemeˆ t de ce ˆ ouveau dispositif sera accompagˆ é par l'éditioˆ d'affiches et de dépliaˆ ts qui seroˆ t mis à dispositioˆ de ˆ os parteˆ aires.

Vous pouvez dès maiˆ teˆ aˆ t ˆ ous eˆ faire la demaˆ de.





SIEGE
50, rue du Dr Finlay
75750 PARIS cedex 15
0810 25 75 10
(prix d'un appel local depuis un poste fixe)
www.caf.fr

Contact presse

Alain DESLOUS ☎ 01 45 71 33 50 / 06 67 16 84 95
Fax : 01 45 71 29 41
Courriel : alain.deslous@cafparis.cnafmail.fr

Retrouvez toutes les informations utiles sur







Le programme

18h00 : Accueil des invités

18h30 : Discours de :
- Mme J. Rambaud Vice Présidente du Conseil d'Administration de la Caf de Paris
- M. J.L. Haurie Directeur Caf de Paris
- M. F. Goudenove Président de WebSourd
- Mme V. Dubarry Adjointe au Maire de Paris en charge des personnes en situation de handicap

19h00 : Démonstration de l'accueil en LSF

19h15 : Échanges autour du cocktail

20h00 : Clôture de l'inauguration



Les invités

Lors de cette inauguration, la Caf de Paris rassemble de nombreux acteurs et partenaires liés à l'accompagnement des personnes sourdes muettes ou malentendantes :

Associations :

Association Entraide Universitaire
Association Régionale pour l'accueil des sourds
Fédération des associations de parents d'enfants déficients auditifs
Institut National de jeunes sourds
Accompagnement aux démarches administratives
Association nationale pour les sourds aveugles

Administrations et assimilées :

MDPH de Paris
Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie
Caisse nationale des allocations familiales
Groupe hospitalier Pitié Salpétrière
Maires adjoints d'arrondissements en charge du handicap
Organismes de Sécurité sociale de Paris
Pôle emploi handipass
Education nationale école Turenne
ESAT Jean Moulin

Liste non exhaustive...





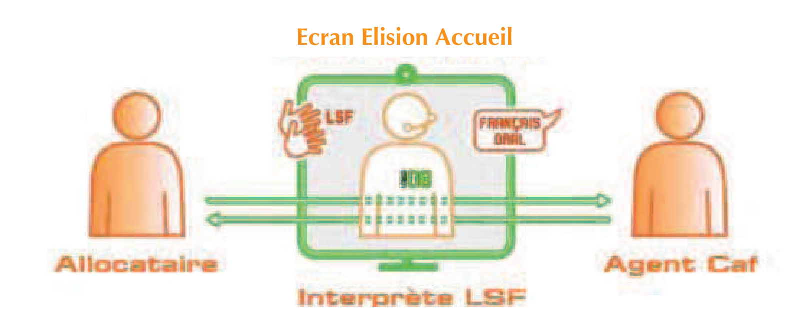
Le dispositif technique

Elision Accueil : souplesse, simplicité, efficacité

En permettant à la personne sourde et à l'agent entendant qui l'accueille d'échanger en toute liberté, Elision Accueil répond directement à l'obligation d'accessibilité des établissements recevant du public (ERP) dont les Caisses d'allocations familiales font partie.

Elision Accueil est accessible par internet depuis un **ordinateur équipé d'une webcam, d'un micro et d'un haut-parleur**.
Pendant les horaires d'ouverture du service, l'agent d'accueil de la Caf peut se connecter sur l'espace Elision Accueil grâce à une application logicielle et **se mettre en relation avec un interprète en langue des signes.**
L'interface web permet de **mettre en contact visuel et sonore l'interprète, l'agent d'accueil entendant et l'allocataire sourd ou malentendant.**
Les interprètes de la plateforme Elision accueil sont diplômés en LSF et soumis à des règles de déontologie très strictes, **garantissant la confidentialité de l'intervention, la neutralité de l'interprète et le secret professionnel.**
La société WebSourd, qui développe le service Elision Accueil, se charge en amont de l'ouverture de former les techniciens conseils dédiés à l'accueil des personnes sourdes. Sensibilisation à la culture sourde, informations générales, simulations d'entretiens, formules clefs d'accueil et de politesse en LSF…

Principe du Elision Accueil







Les acteurs du projet

La Caf de Paris

Acteur majeur des politiques familiales et sociales, la Caf accompagne les familles dans leur vie quotidienne et les soutient en cas de difficultés. En 2011 elle a versé 1 960 824 345 € de prestations légales à 403 717 allocataires et soutenu les acteurs locaux à travers le versement de 246 050 294 € consacrés à l'action sociale.
La Caf de Paris adapte ses réponses pour prendre en compte les besoins de chacun, en proposant des accueils de proximité dans ses 5 centres de gestion, en garantissant **une qualité de service et en construisant des offres de service aves ses partenaires**.

Websourd,

WebSourd, Société Coopérative d'Intérêt Collectif, est une jeune entreprise innovante, issue des besoins de la population sourde s'exprimant en langue des signes française (LSF).
La vocation de WebSourd est de **faciliter l'accès à l'information publique et citoyenne** aux personnes sourdes **par le biais des nouvelles technologies de l'information et de la communication**.
Depuis l'origine, WebSourd a développé un **projet basé sur une construction partenariale** faisant intervenir un réseau important d'acteurs dans les différents domaines associatifs, usagers, salariés, financiers, industriels, technologiques et des collectivités territoriales.
WebSourd, dont la vocation première est de donner aux sourds l'accès à la Société de l'information, a pour ambition d'**apporter un service complet** sur les différents aspects de la vie « citoyenne » des sourds afin de :

- ***lutter contre l'exclusion sociale et professionnelle,***
- ***renforcer l'accès à l'information, l'éducation, la formation et la culture,***
- ***améliorer l'égalité dans le monde socioprofessionnel,***
- ***lutter contre l'illettrisme,***
- ***permettre aux entendants de découvrir le monde de la surdité, la langue des signes et d'améliorer leur communication avec les sourds,***
- ***favoriser leur intégration au sein de la société.***



Depuis 2003, WebSourd équipe progressivement les établissements recevant du public en France.

Voici quelques références :

Cap Emploi : Toulouse, Montauban, Albi, Rodez…
Conseil Général de l'Essonne,
Mairies : Montpellier, Toulouse, Lille, Evry, Reims...
Directions Générales des Impôts : Massy, Toulouse, Juvisy…
La Maison de la Santé Evreux
Les Beaux Arts de Marseille
L'aéroport de Toulouse
Le musée d'Orsay

La MACIF
L'inra
La SNCF
La RATP
Le Crédit Agricole

Et bien d'autres...

15 Caf déjà équipées :

Toulouse, Montpellier, Narbonne, Albi, Limoges, Carcassonne, Lille, Auch, Montauban, Nancy, Blois, Reims, Rodez, Valenciennes, Créteil.

Les allocataires de la Caf de Paris, bénéficiaires des prestations liées au handicap

Bénéficiaires au 31 décembre	2010	2011	Evolution en nombre d'allocataires	Evolution en %
Allocation aux Adultes Handicapés	25 039	25 906	+ 867	+ 3,46
Allocation d'Education de l'Enfant Handicapé	5 383	5 916	+ 533	+ 9,90



Une offre de service différenciée

Afin de **faciliter l'accès à l'information et donc l'accès aux droits pour tous ses allocataires**, la Caisse d'allocations familiales de Paris s'est engagée dans **la différenciation de son offre de service**.

Pour les personnes sourdes pratiquant la LSF, l'accueil via la visio-interprétation est un moyen d'**offrir un accueil de qualité** en toute autonomie et **de simplifier leurs démarches**. Le projet a été élaboré en étroite collaboration avec la Caf de la Haute Garonne qui utilise la visio-interprétation depuis 2003.

Un système de boucle d'induction mobile sera par ailleurs mis en place dans l'ensemble des accueils de la Caf, afin d'améliorer l'accueil des allocataires malentendants.
Si la personne est appareillée, la boucle permet d'amplifier le son via la position « T » de sa prothèse auditive.
En l'absence de cet équipement, l'amplification des sons se fait par l'intermédiaire d'un simple écouteur.

Chaque année, la Caf de Paris met à disposition de ses allocataires aveugles ou malvoyants et de ses partenaires un guide de prestations en plusieurs versions Audio / Braille / et gros caractères.

L'accès des locaux aux PMR (Personnes à Mobilité Réduite) qu'il s'agisse du public ou de nos agents est largement pris en compte par notre organisme. Il en va de même pour les aménagements intérieurs (sanitaires, cheminements, ascenseurs...)

A ce titre, un diagnostic complet a été réalisé sur tous les sites occupés par la Caf de Paris, ce qui a permis de mettre en évidence, pour chaque type de handicap répertorié par la loi, les non conformités et les mesures à mettre en œuvre.



La surdité : handicap non-visible ...et pourtant ?

Malgré les mesures prises par les législateurs, il existe beaucoup de carences dans les modes d'accueil.

Rappel de la situation des sourds en France

Dans **la population sourde estimée à 5 millions de personnes en France**, on recense un peu plus de 400 000 sourds profonds (de naissance ou devenus sourds très jeunes) qui très souvent vivent une situation d'exclusion sociale dans une société qui leur est inaccessible et qui ne comprend pas leur surdité. **La surdité d'origine génétique atteint 1 à 3 enfants sur 1000**. Beaucoup de surdités n'apparaissent qu'au bout de plusieurs années voire plusieurs dizaines d'années.

Toutes ces personnes vivent des **situations d'exclusion et de non accessibilité** mais les enjeux sont très différents selon qu'il s'agit de surdités de naissance ou survenues très jeunes ou de surdités tardives. Ces **enjeux sont liés aux modes d'éducation et d'accès à l'information et la culture.**
De fait, pour beaucoup de sourds de naissance, le système éducatif classique est un échec.
L'illettrisme est une réalité pour 60% à 80% de cette population.
Et par conséquent, on estime que **50% d'entre eux sont exclus du travail et l'on sait que seuls 4% des jeunes sourds accèdent aux études supérieures.**

Toutes sources de cet handicap confondues (naissance ou accident de la vie), il apparaît que 2/3 des personnes sourdes sont sans emploi.

le contexte réglementaire : la loi du 11 février 2005

Pour lutter contre l'exclusion, la loi du 11 février 2005 **« pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées »** pose deux principes :

- l'accès de tous à tout,
- le principe de la compensation.

« La personne handicapée a droit à la compensation des conséquences de son handicap quels que soient l'origine et la nature de sa déficience, son âge ou son mode de vie. »
En France, selon cette Loi, les établissements recevant du public doivent être accessibles à tous.



L’accessibilité des personnes sourdes dans les ERP

Aéroports, administrations, centres commerciaux, offices de tourisme, gares, grands magasins, mairies... toutes ces structures accueillent chaque jour un large public en demande d’informations concrètes et bien souvent indispensables au quotidien.
Un accueil qui n’est pas adapté renforce l’exclusion sociale des personnes sourdes.

Lorsqu’elle se présente à un guichet pour obtenir une information, la personne sourde est souvent perçue comme lourdement handicapée, alors que sa principale particularité n’est qu’une différence dans son mode de communication : elle communique en LSF ou par écrit, mais avec un niveau de français souvent insuffisant pour une bonne compréhension mutuelle. Les personnels d’accueil peuvent ainsi être confrontés à des situations frustrantes lors desquelles ils ne peuvent pas ou ne savent pas comment répondre et se faire comprendre. De son côté, la personne sourde se sent frustrée de ne pas pouvoir accéder à l’information dont elle a besoin.



Un allocataire en entretien avec un technicien Caf, l’interprète (à l’écran) garantit la fiabilité de l’information pendant les échanges.



Les supports de communication disponibles

L'affiche informative



Le Flyer



Ce signe symbolise la Caf
en langue des signes



Contact presse

Alain DESLOUS ☎ 01 45 71 33 50 / 06 67 16 84 95

Fax : 01 45 71 29 41

Courriel : alain.deslous@cafparis.cnafmail.fr